

Conditions générales de vente – Vente en ligne aux consommateurs (B2C)

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent aux ventes conclues sur le site [adresse du site] entre [Nom de la société], [forme juridique] au capital de [montant] €, dont le siège social est situé [adresse], immatriculée au RCS de [ville] sous le numéro [SIREN], représentée par [Nom, Prénom], [qualité], téléphone [numéro], email [adresse email], n° TVA [numéro] (ci-après le « Vendeur ») et toute personne physique agissant en qualité de consommateur (ci-après le « Client »).

Article 1 – Objet

Les CGV définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne des produits proposés par le Vendeur. Elles sont mises à la disposition du Client avant toute commande, conformément aux articles L221-5 et suivants du Code de la consommation. La validation de la commande vaut acceptation des CGV.

Article 2 – Produits

Les caractéristiques essentielles des produits sont présentées sur chaque fiche produit. Les photographies sont aussi fidèles que possible mais n'ont pas de valeur contractuelle. Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Article 3 – Prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison, lesquels sont indiqués avant la validation de la commande. Le Vendeur peut modifier ses prix à tout moment ; le prix applicable est celui en vigueur au moment de la commande.

Article 4 – Commande

Le Client sélectionne les produits, vérifie le détail de sa commande et son prix total, puis confirme sa commande avec obligation de paiement. Le Vendeur adresse au Client une confirmation de commande sur support durable (email). Le Vendeur se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client avec lequel existe un litige de paiement antérieur.

Article 5 – Paiement

Le paiement est exigible à la commande, par [carte bancaire / PayPal / virement]. Les paiements sont sécurisés par [prestataire de paiement]. Le Vendeur n'a pas accès aux données bancaires du Client.

Article 6 – Livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client, en [France métropolitaine], dans un délai de [x] jours ouvrés à compter de la confirmation de commande. À défaut d'indication, la livraison intervient au plus tard trente jours après la conclusion du contrat (article L216-1 du Code de la consommation).

En cas de retard, le Client peut, après mise en demeure restée sans effet, résoudre le contrat dans les conditions des articles L216-6 et suivants du Code de la consommation. Le risque de perte ou d'endommagement est transféré au Client lors de la prise de possession physique des produits.

Article 7 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le Client notifie sa décision au moyen du formulaire type ci-dessous ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à [adresse email / postale]. Il renvoie les produits au plus tard quatorze jours après cette notification ; les frais de retour sont à sa charge [ou : à la charge du Vendeur].

Le Vendeur rembourse la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux (sur la base du mode de livraison standard), dans un délai de quatorze jours à compter de la notification de rétractation ; il peut différer le remboursement jusqu'à récupération des produits ou preuve de leur expédition.

Le droit de rétractation ne peut être exercé dans les cas prévus à l'article L221-28 du Code de la consommation, notamment pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, ou les biens susceptibles de se détériorer rapidement.

Article 8 – Garanties légales

Le Vendeur est tenu de la garantie légale de conformité (articles L217-3 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).

Au titre de la garantie légale de conformité, le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut obtenir la réparation ou le remplacement du bien, ou à défaut une réduction du prix ou la résolution du contrat. Il est dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité pendant vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien (douze mois pour les biens d'occasion).

Au titre de la garantie des vices cachés, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix ; l'action doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648 du Code civil).

Article 9 – Responsabilité

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable de l'inexécution du contrat imputable au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou à un cas de force majeure.

Article 10 – Données personnelles

Les données personnelles collectées lors de la commande sont traitées par le Vendeur conformément au RGPD et à sa politique de confidentialité, accessible à l'adresse [lien]. Le Client peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (www.bloctel.gouv.fr).

Article 11 – Service client et réclamations

Pour toute question ou réclamation : [email], [téléphone], [adresse postale].

Article 12 – Médiation de la consommation

Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève le Vendeur : [nom du médiateur], [adresse / site internet], après avoir tenté de résoudre le litige directement par une réclamation écrite auprès du Vendeur.

Article 13 – Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable, le litige est porté devant les juridictions compétentes dans les conditions de droit commun.

Annexe – Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de [Nom de la société], [adresse], [email] :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous : [désignation]

Commandé le [date] / reçu le [date]

Nom du consommateur : Adresse du consommateur :

Signature (uniquement en cas de notification sur papier) : Date :